

Bijlage 2 Programma van eisen

PRINTOPDRACHTEN / HUISSTIJLDRUKWERK / PROMOTIONEEL FULL COLOR OFFSET EN PRINTEN

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2.	<p>Het intellectuele eigendom en volledige gebruikersrecht van alle opdrachten en aangeleverde bestanden/ content en beeldmateriaal blijft altijd en onverkort van de Opdrachtgevers.</p> <p>Het betreft hier zowel de bestaande bestanden en content als nieuw te creëren materiaal. Opdrachtnemer garandeert dat op een eerste verzoek van (een van) de Opdrachtgevers alle bestanden van die Opdrachtgever binnen vier werkdagen kosteloos ter beschikking worden gesteld en volledig vrij te gebruiken zijn door de Opdrachtgevers. Dit betreft zowel de PDF-bestanden als de bronbestanden (uit Adobe Creative Cloud applicaties). De Opdrachtgevers zijn en blijven eigenaar van de door hen aangeleverde bestanden en overig materiaal. Bovenstaande geldt niet voor bestanden die onderdeel uitmaken van een betwiste vordering (die vervolgens niet betaald wordt). Het niet betwiste deel van de eigendommen dient op 1e verzoek ter hand te worden gesteld.</p> <p>Het is de Opdrachtgevers bekend, dat het openbaar maken en het verveelvoudigen van werken van letterkunde, wetenschap, kunst en dergelijke werken slechts geoorloofd is, indien er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrechten of andere rechten van derden. Partijen komen uitdrukkelijk overeen, dat de Opdrachtgevers zich zullen vergewissen van de toelaatbaarheid van het reproduceren van het ter reproductie aangeboden. Opdrachtnemer is derhalve nimmer aansprakelijk voor enig inbreuk op rechten van derden ten gevolge van deze Overeenkomst. Met name is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor inbreuk op auteurs-, naburige- en reproductie- en daaraan verwante rechten van Intellectuele eigendom tengevolge van voornoemde Overeenkomst, tenzij zodanige inbreuk het gevolg is van verwijtbare gedragingen van Opdrachtnemer. Opdrachtgevers vrijwaren Opdrachtnemer tegen iedere aansprakelijkheid van derden wegens inbreuk op bovengenoemde rechten voor zover het door de Opdrachtgevers ter reproductie aangeboden en ten gevolge daarvan door Opdrachtnemer gereproduceerde werken betreft en stelt Opdrachtnemer in voorkomende gevallen volledig schadeloos.</p>
3.	Uitgevoerde opdrachten, modellen en andere informatie van de Opdrachtgevers mogen in geen geval in handen komen van andere klanten van de Opdrachtnemer of derde partijen van Opdrachtnemer, ook niet tijdens een bedrijfsbezoek of dienend als voorbeeld.
4.	Alle (online en offline) contacten tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer dienen in het Nederlands te geschieden. De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.	Calamiteiten Indien er bij de Opdrachtnemer of bij de Opdrachtgevers calamiteiten voordoen moet Opdrachtnemer kunnen uitwijken naar een andere locatie of een andere mogelijkheid om te kunnen leveren, zodat de gevraagde leveringen niet vertragen. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgevers zo snel mogelijk als blijkt dat de afgesproken levertijd door een calamiteit niet gehaald wordt. Per geval wordt een passende oplossing gecreëerd. Onder passend wordt verstaan dat in nader overleg tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer een oplossing wordt gecreëerd waar beide partijen tevreden over zijn.
6.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers die ingezet worden voor opdrachten van de Opdrachtgevers een relevante opleiding hebben gevolgd om hun werkzaamheden met deskundigheid te kunnen uitvoeren.
7.	<p>Opdrachtnemer heeft op alle werkdagen een telefonische bereikbaarheid van 8.00 tot 17.00 uur. De contactperso(o)n(en) van Opdrachtnemer is/zijn tijdens werkdagen bereikbaar in deze periode ingeval van een calamiteit.</p> <p>Bij aanvang van de dynamische verificatie stemmen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer een communicatiematrix en bestelbevoegdheid af.</p>
8.	Klachten worden afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 48 uur (op werkdagen) in behandeling genomen en opgelost. Indien dit niet mogelijk is, neemt Opdrachtnemer contact op met de contactpersoon van de Opdrachtgevers. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers over het bestaan en de werking van de procedure. Medewerkers van Opdrachtgevers melden klachten bij een vooraf vastgesteld telefoonnummer of mailadres van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de klacht op dat moment direct te registreren. Na afhandeling van de klacht wordt deze afgemeld bij de medewerker die de klacht heeft ingediend. De Opdrachtgevers ontvangen periodiek een overzicht van de klachten van Opdrachtnemer.
9.	De Opdrachtgevers stellen hun database aan relevante bestanden, logo's en huisstijlregels ter beschikking. De Opdrachtnemer garandeert een probleemloze overname hiervan, zonder dat er conversieproblemen ontstaan. Daar waar nodig komt Opdrachtnemer met adviezen over de opmaak, aanpassingen van kleurinstellingen en color-management.

Nr.	Eisen bestelproces
10.	Opdrachtnemer beschikt op het moment van indienen van inschrijving over een gebruikersvriendelijke online (web-based) bestelportal die de bestellers van de Opdrachtgevers de mogelijkheid biedt om alle gevraagde leveringen en diensten te bestellen of aan te vragen (middels een offerte aanvraag). De bestelportal van opdrachtnemer zal gekoppeld moeten worden met een OCI of API (de kosten hiervoor dienen bij de inschrijving te zijn inbegrepen) aan de bestelsystemen van de opdrachtgevers.

	<p>Dit zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horizon College "TopDesk" • Nova College "FMIS Axserion" • Regio College "Purchase to Pay" (exact voorheen proquro) <p>De portal van de Opdrachtnemer kent minimaal de volgende hoofdgroepen/ 'tegels';</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestellen visitekaartjes; - Bestellen huisstijldrukwerk (enveloppen en briefpapier); - Bestellen printopdrachten; - Mailing; - Bestellen promotioneel full color drukwerk; - Vertrouwelijke documenten (examens/tentamens); - Aanvragen offerte. <p>Een standaard veld in de bestelportal is de naam van de opdrachtgever en de kostenplaats/drager. Er zijn diverse rollen en autorisaties aan te maken voor gebruikers.</p> <p>De minimale uptime van de portal is tijdens werkdagen minimaal 98%. Offertes (indien deze gevraagd worden) worden in PDF-formaat op werkdagen binnen 24 uur opgeleverd per e-mail, tenzij (bij complexe opdrachten) per aanvraag anders overeengekomen. Iedere besteller moet bij het opgeven van een bestelling een kostenplaats en inkoopnummer (of contractnummer) kunnen opgeven, dit is een vereiste om een opdracht in behandeling te kunnen nemen.</p>
11.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een bestelportal die voorziet in een automatische opmaak voor een beperkt aantal communicatiemiddelen die minimaal voldoet aan het onderstaande;</p> <ul style="list-style-type: none"> - De hele omgeving is een web-based service, niet geïnstalleerd op de netwerkomgeving van de Opdrachtgevers. Er hoeft geen additionele software / plugins geïnstalleerd bij Opdrachtgever geïnstalleerd op de devices die gebruikt worden voor het bestellen; - Het aantal gebruikers is per opdrachtgever minimaal 1.000; - De automatische opmaak bestaat uit het gebruik maken van minimaal 10 verschillende templates per Opdrachtgever voor visitekaartjes, flyers, A5 kaarten en posters. De gebruiker kan alleen tekst toevoegen in vooraf bepaalde opmaak blokken. De gebruiker kan kiezen uit een reeks afbeeldingen uit de beeldbank van de opdrachtgevers, of een daarmee gesynchroniseerde beeldbank. - De gebruiker ziet online het eindresultaat van de opmaak en kan dit 'ontwerp' doorzetten naar de Opdrachtnemer voor een drukwerkbestelling op basis van dit ontwerp. <p>De kosten (implementatie, inrichting met 10 templates en gebruik) voor deze omgeving dienen bij de prijzen van de totale inschrijving te zijn inbegrepen.</p>
12.	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst specifieke drukwerkitems kunnen worden aangepast op verzoek van de Opdrachtgevers. Bij een toe-/afname wordt het drukwerk tegen dezelfde prijzen zoals genoemd in het door Opdrachtnemer ingevulde bijlage "Formulier C - Prijzenblad" verrekend. Dat wil zeggen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kunnen artikelen komen te vervallen, maar kunnen ook nieuwe artikelen (bijvoorbeeld een andere papiersoort, -formaat of -gewicht) gevraagd worden. De prijzen voor artikelen die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de raamovereenkomst gevraagd worden, dienen marktconforme prijzen te zijn.</p> <p>De besteller kan alle gevraagde items/ werkzaamheden/ opdrachten uit deze aanbesteding invoeren en bestellen via de bestelportal. De besteller ontvangt binnen 4 werkuren per e-mail een bevestiging van de ontvangen aanvraag of opdracht/ bestelling. In deze bevestiging staan alle specificaties van de opdracht die met de prijslijsten eenvoudig te controleren zijn. Deze e-mail is direct printbaar op een eigen printer en als orderbon geschikt om door de besteller aan hardcopy opdrachten te kunnen toevoegen. Alle relevante gegevens voor een juiste verwerking van de opdracht staan hierop vermeld.</p>
13.	<p>De Opdrachtgevers verstrekken bij digitale bestellingen PDF en PDF/x documenten (al dan niet in een ZIP-file) met ingesloten fonts en ingesloten kleuren, welke door de Opdrachtnemer per bestelling gecontroleerd wordt op juistheid (flight-check). Als de aangeleverde opmaak technisch onjuist is zal het bestand opnieuw aangeleverd moeten worden door de besteller. De Opdrachtnemer is daarna in staat om PDF en PDF/x bestanden probleemloos en foutloos te verwerken. Mochten er daarna toch problemen ontstaan bij de verwerking (fouten in het productieproces) dan ligt het risico volledig bij de Opdrachtnemer. Bij problemen of bij aarzeling zal er direct contact worden opgenomen met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Opdrachtgevers voorzien worden van de juiste opmaakspecificaties en acteert hier proactief in. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gedegen controle en juiste uitvoering. Bestanden tot 25MB moeten via de bestelportal aangeleverd kunnen worden.</p> <p>Er zijn enkele bestellers die in andere formaten dan in PDF aanleveren (bijvoorbeeld Word documenten), deze besteller dient dan eerst een PDF-proef te ontvangen voordat dit in productie gezet wordt. Pas na goedkeuring mag de opdracht in bestelling worden gezet tenzij de besteller expliciet aangeeft dat dit niet hoeft.</p>
14.	<p>De Opdrachtgevers zijn gerechtigd een bestelling die onder de raamovereenkomst is verstrekt kosteloos te annuleren tot een werkuur voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien Opdrachtnemer reeds gestart is met de uitvoering, zijn de Opdrachtgevers eveneens gerechtigd de opdracht te annuleren en kunnen enkel in redelijkheid gemaakte kosten, mits onderbouwd en goedgekeurd door de Opdrachtgevers, door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht. Opdrachten worden wel opgeslagen om later verder te kunnen bewerken.</p>

Nr.	Eisen levering en facturatie
15.	Gevraagde leveringen dienen te geschieden conform bestelling. Deelleveringen zijn niet toegestaan zonder toestemming van de Opdrachtgevers. Een bestelling dient, tenzij expliciet anders in de bestelling is aangegeven, in één keer te worden geleverd.
16.	Opdrachtnemer levert <u>op verzoek van de besteller</u> (dit kan incidenteel een extern ontwerp bureau zijn) separaat in een envelop (altijd op 1 adres) of verpakking 5 exemplaren van het geleverde drukwerk (na uitvoering) direct bij aflevering aan bij de aanvrager ter goedkeuring/ kwaliteitscontrole van de uitvoering en voor archivering. De verzend modellen zijn zonder meerkosten. Opdrachtnemer stemt met de besteller de productiemethodiek vast, zodat het voor de besteller altijd van tevoren duidelijk is welke kwaliteit zij kan verwachten (Xerografisch/ inkjet/ offset of andere technieken). Dit voorkomt teleurstelling over de te verwachten kwaliteit.
17.	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven (vaste) afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag altijd voor 13.00 uur (of in overleg een later tijdstip) . Opdrachtnemer levert af achter de (voor)deur van de betreffende locatie, waarbij toegangspoorten, hekken, of andere deuren van bedrijfsverzamelgebouwen niet geldig zijn als 'voordeur'. Incidenteel kan het voor komen dat Opdrachtnemer op een locatie van de Opdrachtgever (of een andere locatie in Nederland) moet afleveren. De kosten hiervoor (maximaal 1 pallet, geen minimum) dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven.
18.	<ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtgevers beschikken elk over diverse locaties. Iedere locatie geldt als haaladres voor kopieeropdrachten en als afleveradres voor drukwerk en repro. Promotioneel drukwerk moet ook afgeleverd worden bij het afleveradres van de afdeling marketing en communicatie van de betreffende Opdrachtgever; - Examens moeten bij het betreffende examenbureau worden afgeleverd (op het bureau zelf); - Mailingen en brochures bij de postverzender van de betreffende Opdrachtgever. Belangrijk is om te weten dat bij het Nova College enkele specifieke randvoorwaarden gelden: <p>Afmetingen toegang tot magazijn M&C van Nova College aan de Diakenhuisweg: De doorrijhoogte van het hekje naar de fietsenstalling is 210 cm De doorrijbreedte van het hekje naar de fietsenstalling is 90 cm De doorrijhoogte van de deur naar het magazijn M&C is 200 cm De doorrijbreedte van de deur naar het magazijn M&C is 90 cm</p>
19.	Bij iedere opdracht moet er een afleverbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden, waarop minimaal is gespecificeerd; <ul style="list-style-type: none"> - naam Opdrachtgever, naam besteller en afdeling; - de bestelling (productnaam en geleverde aantal); - het aantal verpakkingen; - afleveradres en afleverdatum; - naam en handtekening van vervoerder dan wel Opdrachtnemer; - ruimte voor naam en handtekening van de ontvanger namens Opdrachtgever. <p>Opdrachtnemer bewaart minimaal 6 maanden de getekende afleverbonnen. Op elke af te leveren verpakking vermeldt Opdrachtnemer duidelijk (bij voorkeur op de kopse kant) en de lange zijde het soort drukwerk en het aantal stuks per doos en de afdeling/naam besteller van de Opdrachtgever.</p>
20.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de handtekening voor ontvangst op de afleverbon dan wel betaling van de factuur niet automatisch acceptatie van de bestelling inhoudt. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling. Acceptatie vindt stilzwijgend plaats door Opdrachtgever, na controle van de inhoud van de verpakking. Indien de levering niet acceptabel is, wordt dit binnen 14 kalenderdagen na ontvangst gemeld.
21.	Iedere levering is verpakt in een gesloten, spatwater vaste milieuvriendelijke omverpakking en wordt voldoende beschermd verpakt tegen vocht, vallen en stoten en is in colli niet groter en zwaarder dan volgens de Arbowetgeving is toegestaan om het pakket te mogen tillen. Opdrachtnemer neemt verpakkingsmaterialen nodig voor de omverpakking "om niet" retour.
22.	Opdrachtnemer verklaart dat alle geleverde materialen, artikelen en verpakkingen veilig zijn in de ruimste zin van het woord. Met andere woorden de materialen, artikelen en verpakkingen zijn veilig te gebruiken of aan te wenden zonder bijzondere instructie of vaardigheden. En deze voldoen aan alle eisen omtrent veiligheid en toegestane waarden.
23.	Bij aflevering op pallets mogen deze niet groter te zijn dan europallets (hoogte max. 200 cm, max. gewicht 500 kg per pallet). De lading moet beschermd zijn tegen verschuiven. De gebruikte europallets worden op verzoek en zonder additionele kosten direct na aflevering, of bij een volgende aflevering, mee retour genomen. Pallets blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
24.	'Onder'-leveringen (minder leveren dan de bestelde hoeveelheid) worden niet geaccepteerd. Ontbrekende aantallen worden zonder meerkosten per ommekeer afgeleverd. 'Over'-leveringen (meer leveren dan gevraagd) worden niet in rekening gebracht.
25.	Voor verzending controleert Opdrachtnemer de vereiste kwaliteit, de bestelde hoeveelheid (onder- of overleveringen) en juiste verpakking.

26.	Opdrachtnemer maakt gebruik van vaste papierleveranciers en kwaliteiten, er mag gedurende de periode van de raamovereenkomst (zonder uitdrukkelijk akkoord) geen andere soorten, tinten of kwaliteiten gebruikt worden. Gedurende de raamovereenkomst zullen alleen de door de Opdrachtgevers voorgeschreven papiersoorten worden gebruikt en niet verschillende papiersoorten per type opdracht, tenzij dit expliciet de opdracht is.
27.	Wanneer Opdrachtnemer een levering van een opdracht niet, niet tijdig, of niet naar behoren kan nakomen, meldt deze dat direct via e-mail én telefonisch bij de Opdrachtgever (bij besteller en/of contactpersoon) en vermeldt daarbij de reden en voorgestelde oplossing.
28.	Indien de overeengekomen levertijd niet gehaald kan worden, mogen de Opdrachtgevers de opdracht bij een andere marktpartij onder brengen.
29.	De leveringen van opdrachten geschiedt met een relatieve vochtigheid (RV) tussen de 27 en 40%.
30.	Alle leveringen van de Opdrachtgevers dienen te voldoen aan de huisstijl van de betreffende Opdrachtgever die de bestelling heeft gedaan. Wanneer een opdracht afwijkt van deze huisstijl, kan dat alleen met toestemming van de afdeling communicatie. Het huisstijlhandboek van Regio College is bijgevoegd als Bijlage 14a bij deze aanbesteding. Voorbeelden van de huisstijl van Horizon College zijn bijgevoegd als bijlage 14b en bijlage 14c bij deze aanbesteding. Nova College beschikt niet over een recent huisstijlhandboek, partijen kunnen van Nova College drukwerkmodellen opvragen.
31.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het te leveren drukwerk van goede kwaliteit is, geen kleurafwijking of misdruk vertoont, of foutieve afwerking heeft.
32.	<p>KWALITEITSNORMERING (fase 1 en fase 2 dynamische verificatie) zie ook hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument</p> <p>Om wederzijdse tevredenheid te realiseren zullen de hoogst scorende Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers eerst investeren in een normering van drukwerk. Dit zal geschieden tijdens fase 1 van de dynamische verificatie (zie hoofdstuk 5.5 van het aanbestedingsdocument). De Opdrachtgevers hebben nu als norm een set afdrucken print en offset, in PMS U en PMS-C, en in full color (per opdrachtgever). Deze kleuren zijn op verschillende papiersoorten met de huidige leverancier nadrukkelijk overeengekomen. Deze set afdrucken zijn de norm voor het onderstaande.</p> <p>Fase 1 (vaststelling norm)</p> <p>Voorafgaand aan een eerste drukwerkopdracht zullen de Opdrachtgevers door de Opdrachtnemer die in aanmerking komt voor de dynamische verificatie een opmaakbestand laten drukken en printen op verschillende papiersoorten, formaten en gramsgewichten. De papiersoorten moeten minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige papiersoorten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Briefpapier mag niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan het huidige briefpapier. • Enveloppen mogen niet meer doorschijnend zijn, of minder wit, dan de huidige enveloppen. Vensters zijn minimaal vergelijkbaar (zelfde vorm hoeken en foliesoort). • De sluitklep is minimaal vergelijkbaar qua hechtmethode en hechting. • HC soorten hebben eenzelfde witheid, mate van gestrekenheid, glans en stijfheid als het huidige papier. • Papier voor visitekaartjes zijn minimaal vergelijkbaar met de huidige kaartjes voor wat betreft witheid, stijfheid en papiersoort. <p>Opdrachtnemers kunnen voor het indienen van een inschrijving een set papiersoorten ontvangen om een juiste inschrijving in te dienen. Via de berichtenmodule van TenderNed kan hier een verzoek toe worden ingediend. Daarna kan Opdrachtnemer zich niet beroepen op hogere kosten als zij een andere papiersoort moet aanbieden dan zij zelf in gedachte had.</p> <p>De Opdrachtgevers zullen met beoogde Opdrachtnemer de kleuren nauwkeurig afstemmen. Er bestaat een kans dat een eerste oplevering nog niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Als dit na een derde oplevering nog niet het geval is, behouden de Opdrachtgevers zich het recht voor om de dynamische verificatie als niet geslaagd aan te merken en de beoogde Opdrachtnemer uit te sluiten. Dit besluit zal weloverwogen en goed gemotiveerd kenbaar worden gemaakt. De Opdrachtgevers stellen zich dan op het standpunt dat beoogde Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de kwaliteitseisen van Opdrachtgevers. De Opdrachtgevers zijn van mening dat gezien de redelijke eenvoud van de huisstijlen dit onder normale omstandigheden niet zal gebeuren. Voor dit proces is gekozen om te voorkomen dat iedere Opdrachtnemer bij het indienen van een inschrijving modellen moet drukken en printen om aan te tonen dat zij de huidige kwaliteit van de huisstijl kan leveren. De beoordelingscommissie voor dit onderdeel is dezelfde als bij het beoordelen van de inschrijving en het proces zal op basis van consensus plaatsvinden. Desgewenst kunnen de Opdrachtgevers zich laten consulteren door een vakinhoudelijke externe consultant. De commissie zal minimaal letten op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mate van zwarting; - Mate van juistheid van de PMS kleuren van de opdrachtgevers; - Gebruikte rasters (scherpte) bij foto's; - Schoonheid van de afdruk (geen strepen, vervaging, vlekken e.d.); - Mate van hechting aan papier; - Mate van glans/ toner of inkt uitstraling; - Mate van overzetting/ inkt&toner vastheid; - Andere zwaarwegende argumenten die de huisstijl sterk afbreuk doet. <p>De goedgekeurde afdrucken (gedrukt conform Pantone Color bridge, in PMS en/of CMYK conform de opmaak) zullen de norm zijn voor de kwaliteitscontrole van iedere vervolgoopdracht uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer stemt met de externe ontwerpers van de Opdrachtgevers (indien nodig) aanleverspecificaties af. Deze afdrucken kunnen positief afwijken van de huidige kwaliteit. Negatieve afwijkingen daarna worden niet geaccepteerd, dit is ter beoordeling van de Opdrachtgevers.</p>

Indien blijkt dat de hoogst scorende Opdrachtnemer niet de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm kan halen, zal dit leiden tot directe uitsluiting van deze Opdrachtnemer (tenzij er sprake is van een eenvoudig herstel).

De Opdrachtgevers zullen vervolgens met de dan zijnde hoogst scorende Opdrachtnemer hetzelfde proces van verificatie doorlopen. Indien blijkt dat een Opdrachtnemer om deze reden uitgesloten wordt, kan zij de kosten niet met de Opdrachtgevers verrekenen. Uiteraard mag een Opdrachtnemer erop vertrouwen dat een eventuele uitsluiting goed gemotiveerd zal worden, het heeft tot doel om met deze wederzijdse tevredenheid en partnerschap te realiseren.

Voor dit onderdeel kan dan fase 1 worden afgerond. Zodra ook de andere onderdelen van fase 1 uit de dynamische verificatie voorbereid zijn, kan met fase 2 worden begonnen. Deze bestaat uit de verificatie van leveringen (offset en print) in de praktijk, getoetst met de hiervoor beschreven norm.

Fase 2:

Fase 2 bestaat uit de verificatie van leveringen (offset en print) in de praktijk getoetst met de hiervoor beschreven norm. De omvang hiervan is tenminste voor elke opdrachtgever:

- 5 items promotioneel drukwerk in offset;
- 5 items promotioneel drukwerk in print;
- 5 items huisstijl drukwerk (offset en in print)
- 10 repro opdrachten inclusief afwerking (toetsing juistheid van de uitvoering);
- 5 vertrouwelijke opdrachten (tentamens);
- 1 soort visitekaartje;
- 1 roll-up banner;
- 1 diplomamap;
- 1 opdracht Badge kaartjes.

Opdrachtgevers zullen de kosten hiervoor vergoeden als de dynamische verificatie als geslaagd aangemerkt wordt. Deze leveringen worden niet alleen getoetst op de afdrukkwaliteit, maar ook op alle overige eisen uit deze aanbesteding. Opdrachtnemer moet daarbij denken aan juiste prijs, juiste papiersoort, juiste afwerking, juiste hoeveelheid, juiste levertijd, afgesproken productietechniek, het bestelproces is zoals aangeboden etc. en daarnaast zullen de Opdrachtgevers een verificatie uitvoeren van datgene wat Opdrachtnemer heeft ingediend bij de beantwoording van de open vragen (in die fase waar dat thuis hoort). De beoordeling zal op basis van consensus van voornoemde beoordelingscommissie gaan plaatsvinden.

Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat bij iedere nadere opdracht deze normering met het drukwerk wordt vergeleken. Alle leveringen van drukwerkopdrachten dienen van goede en constante kwaliteit te zijn. Opdrachtnemer en elke Opdrachtgever bewaren ieder minimaal 5 sets van de vastgestelde norm. Twee sets worden in een gesloten verpakking zorgvuldig in bewaring genomen. Opdrachtnemer dient van iedere nadere bestelling twee modellen te bewaren en voorafgaand aan het kwartaaloverleg deze modellen beschikbaar te stellen. Bij het beoordelen van deze eerste opdrachten zal in ieder geval gelet worden op:

- juiste drukk kleuren van het logo;
- schoonheid van de afdruk (mate van strepen/ vlekken/ dicht/ open);
- afwerking netjes en conform de opdracht;
- verpakking is conform programma van eisen;
- kwaliteit (opaciteit/ witheid/ sterkte) papier conform inschrijving;
- kwaliteit enveloppen (sluitklep/ venster/ binnendruk/ witheid);
- scherpte van de afdruk;
- er zitten geen strepen, vlekken of andere vervuiling op het drukwerk;
- het papier is recht (het 'golft' niet);
- enveloppen zijn recht, vensters zitten vast en belijming is dusdanig dat een envelop niet vanzelf open gaat (de klep los laat);
- twee of meer kleuren sluiten altijd naadloos aan, er ontstaan geen 'kieren' of onnodige overlap;
- teksten zijn altijd scherp en leesbaar;
- er vindt geen overzetting plaats op andere vellen of enveloppen;
- uitstraling van 'volvlakken' zijn minimaal conform het huidige drukwerk;
- er is gesneden met een scherp mes (dus geen 'bramen', scheef snijden etc.);
- een wire-o is geheel gesloten en de sluiting is niet zichtbaar aan de voorzijde of achterzijde (die zit verborgen in de omslag). De wire-o is rond gesloten en niet door te veel druk ovaal/ driehoekig of iets dergelijks;
- lichte tinten (licht geel, licht groen, licht blauw, licht paars en licht rood op basis van standaard Microsoft kleuren) blijven zichtbaar.

Zodra de kwaliteit 100% voldoet aan de gestelde norm zal dit onderdeel als 'geslaagd worden aangemerkt. Mocht de kwaliteit (zo lang dit niet aan (een van) de Opdrachtgevers te verwijten valt) niet voldoen, dan zullen de opdrachten niet betaald worden. Als meer dan 50% van de bovenstaande opdrachten niet voldoen zal er geen herstellmogelijkheid worden geboden. Bij minder dan 50% 'verzuim' zal er een herstelperiode worden ingesteld waarbij eenzelfde aantal opdrachten opnieuw geleverd moet worden. Pas bij 100% juistheid is er sprake van een geslaagde verificatie. Dit proces zal maximaal driemaal doorlopen worden. Als dan nog steeds geen 100% van de geleverde opdrachten geboden wordt kunnen de Opdrachtgevers besluiten de inschrijving terzijde te leggen door de verificatie aan te merken als niet geslaagd.

	<p>De Opdrachtgevers zullen met een gedegen motivatie komen indien hoogst scorende Opdrachtnemer afgewezen wordt. Er vindt dan een nieuwe ranking plaats en de dan hoogst scorende Opdrachtnemer komt in aanmerking voor de gunning, onder dezelfde voorwaarden.</p> <p>Alle leveringen dienen van goede kwaliteit minimaal vergelijkbaar qua druk en papier met de genormeerde kwaliteit) te zijn.</p>
33.	<p>Indien de levering of dienstverlening gedurende de periode van de raamovereenkomst (ondanks alle inspanningen van de verificatie) niet aan de afgesproken kwaliteitseisen voldoet dan is er sprake van een van de volgende scenario's:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, dus toch gebruiken; de factuur wordt gekort met 50%. 2. Het product is niet goed, maar door tijdsdruk kan het niet overgedrukt worden, maar het product kan ook niet gebruikt worden. Het foute product wordt retour genomen door Opdrachtnemer en vernietigd. De factuur wordt geheel gecrediteerd. 3. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen de afgesproken termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. 4. Het product is niet goed, maar wordt overgedrukt binnen een redelijke termijn. Het foute product wordt retour genomen en vernietigd. Facturering geschiedt alleen voor de herstell levering. <p>Indien de producten dienen te worden vernietigd (scenario 2, 3 en 4) dan draagt Opdrachtnemer zorg voor de kosten die hiermee gemoeid zijn.</p>
34.	<p>Facturen dienen digitaal te worden verstuurd naar een nader te bepalen e-mailadres. Een factuur dient:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. in PDF-formaat te zijn opgeslagen (andere formaten als Excel, Word of JPG worden niet in behandeling genomen). b. altijd uit één bestand te bestaan, ongeacht het aantal pagina's waar de factuur uit is opgebouwd. c. Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Inkoopordernummer/ contractnummer; - kostenplaats; - NAW-gegevens Opdrachtnemer; - contactpersoon Opdrachtnemer; - locatie; - factuuradres; - factuurnummer; - factuurdatum; - datum periode dienstverlening; - omschrijving geleverde prestatie/ producten; - aantal en eenheid geleverde product; - het verschuldigde BTW-bedrag en het bruto factuurbedrag; - inschrijffnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen); - BTW-nummer. <ul style="list-style-type: none"> • Iedere Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden. • Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is. • Opdrachtnemer dient bij een eventuele herinnering/ aanmaning duidelijk te vermelden op welk origineel factuurnummer of onderwerp de herinnering/ aanmaning betrekking heeft. • Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen door de Opdrachtgevers niet worden geaccepteerd.
35.	<p>De vooraf opgegeven prijs per opdracht is all-in, er volgen geen meerkosten tenzij de Opdrachtgever expliciet (per e-mail) akkoord is gegaan met de meerkosten. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten gaan met de vooraf opgegeven prijs voordat zij daadwerkelijk opdracht voor de uitvoering zullen geven. Wijzigingen in de inhoud van de opdracht moeten eerst schriftelijk overeengekomen worden. Onder all-in wordt verstaan alle kosten, zoals: administratie, overhead, personeelskosten, materiaal, papier, reis-verblijf, verzekeringen, heffingen, kosten voor overleg, vergaren, nieten, lijmen, binden, vouwen, rillen, perforeren, instel- en omstelkosten, kosten voor drukproeven, transportkosten, opslagkosten, verpakingskosten en alle overige kosten voor het vervaardigen, opslaan en afleveren van desbetreffende levering en dienstverlening. Voor de prijsbeoordeling wordt uitgegaan van allemaal losse bestellingen, tenzij anders aangegeven. In praktijk kan er sprake zijn van combinatieopdrachten.</p>
36.	<p>Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, exclusief BTW op het prijzenblad.</p>
37.	<p>De prijzen zijn op basis van franco levering op het door de Opdrachtgever aangegeven afleveradres binnen de Opdrachtgever of de postbezorger in Nederland. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, transportkosten voor levering etc.</p>
38.	<p>Prijzen voor items en/ of onderdelen (mits deze vergelijkbaar zijn) die in de prijsbijlagen van deze aanbesteding zijn opgenomen mogen na gunning in geen geval hoger uitvallen dan de prijs in de inschrijving. Alle leveringen voldoen geheel aan de eisen en specificaties uit het Excelandocument: "Prijzenblad" en dit programma van eisen.</p>
39.	<p>Opdrachtnemer hanteert het uitgangspunt dat alle kosten die betrekking hebben op eenzelfde dienstverleningsniveau, hetzelfde dienen te zijn. Over afwijkende dienstverleningsniveaus worden aparte (prijs)afspraken gemaakt. Deze "on-top-off-afspraken" zijn derhalve maatwerk en gerelateerd aan een specifieke vraagstelling vanuit een afdeling van de betreffende Opdrachtgever. Als blijkt dat dezelfde vraagstelling bij meerdere sectoren relevant is, dan kunnen de condities (maar uitsluitend centraal) hierop afgestemd worden.</p>

Nr.	Arbo- en milieueisen / duurzaamheid
40.	Alle leveringen dienen te voldoen aan de milieucriteria voor papier en drukwerk, beide toegevoegd als "Bijlage 10 Milieucriteria" bij deze aanbesteding.

Nr.	Eisen inzake nakoming, vergoeding clauses en gehele dienstverlening.
41.	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer. De Opdrachtgevers stellen elk ook een vaste contactpersoon aan en een vaste vervanger. Op verzoek van (een van) de Opdrachtgevers is het mogelijk deze contactpersoon te wijzigen. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan de Opdrachtgevers.
42.	<p>Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van relatie- en/of contractmanagement van deze raamovereenkomst dienen kosteloos te zijn voor Opdrachtgevers en worden geacht bij de tarieven te zijn inbegrepen. De gesprekken zullen, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van de Opdrachtgevers gehouden worden. De gesprekken worden gevoerd conform de communicatiematrix van de Opdrachtgevers, zoals toegevoegd op de laatste pagina van dit programma van eisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> De Opdrachtgevers willen de prestaties van Opdrachtnemer kunnen volgen door gedurende de gehele contractperiode te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Onderstaande onderwerpen geven een richting aan KPI's die de Opdrachtgevers wensen af te spreken, de definitieve KPI's en normen worden na gunning in samenspraak met Opdrachtnemer vastgelegd. De prestaties van Opdrachtnemer worden aan de hand van deze KPI's beoordeeld, pas bij een goede beoordeling komt Opdrachtnemer in aanmerking voor de optiejaren binnen de overeenkomst. Onderwerpen KPI's: <ul style="list-style-type: none"> - Klanttevredenheid; - Juist aanleveren van informatie en documentatie (o.a. facturen en managementrapportages); - eventueel in overleg aan te vullen KPI's De Opdrachtgevers behouden zich het recht voor het contractmanagement of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.
43.	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord met het per kwartaal aanleveren van de onderstaande informatie in één overzichtelijke managementrapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afname per product (alle items van het prijzenblad) en productgroep (de tabbladen van het prijzenblad) in euro's en aantallen; - Afname per kostenplaats per periode; - Aantal lopende en afgehandelde klachten. <p>Opdrachtnemer levert de managementrapportage uiterlijk vier weken na het verstrijken van het kwartaal aan bij de Opdrachtgevers. Dit in een door Opdrachtnemer zelf op te stellen (Excel) model. Naast de management-rapportage ontvangen Opdrachtgevers een toelichtende verklaring bij de managementinformatie.</p>
44.	Voor beëindiging van de raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede, kosteloze overdracht aan de mogelijk nieuwe leverancier(s) van de Opdrachtgevers en aan de Opdrachtgevers zelf. Dit gaat om alle documenten, bronbestanden, files, informatie, etc. die Opdrachtnemer in haar bezit heeft, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Binnen 2 weken voor beëindiging van de raamovereenkomst zal Opdrachtnemer aan de Opdrachtgevers alle bestanden/ foto's en concepten over dragen. Hoe deze afdracht precies dient plaats te vinden zal nog nader afgesproken worden.
45.	Drie maanden na beëindiging van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer alle opdrachten die verband houden met en verricht zijn onder deze raamovereenkomst van al haar datadragers/ schijven/ servers te verwijderen, na expliciete toestemming van de Opdrachtgevers. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Cloud-oplossingen voor opslag dan zal zij daarvoor eerst schriftelijke toestemming van de Opdrachtgevers voor moeten krijgen. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgevers van voorwaarden die Cloud-opslag leveranciers stellen aan externe opslag en eigendomsrechten en kosten.
46.	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers is de hoofdaannemer (Opdrachtnemer) altijd verantwoordelijk voor de constante kwaliteit en de levering van de aangeboden producten.
47.	Opdrachten die verband houden met de Opdrachtgevers zullen te allen tijde door Opdrachtnemer gearchiveerd worden gedurende de raamovereenkomst. De gearchiveerde bestanden dienen op eenvoudige wijze gevonden kunnen worden indien (een van) de Opdrachtgevers hier om verzoekt.
48.	Opdrachtnemer zal op verzoek van een Opdrachtgever binnen 1 werkdag een opgevraagd bestand, sjabloon of (reeds gemaakte) foto kunnen leveren.

Nr.	Beveiliging (geldend voor alle onderdelen)
49.	De Opdrachtnemer garandeert dat bij (gedeeltelijke) productiemachine(s)/ servers/ computers omruiling of retourneren dat alle harde schijven of andere datadragers volledig 'gewiped' zijn. Er dienen dan geen gegevens meer van de Opdrachtgevers op deze productiemachines te staan.
50.	Tijdens het halen en leveren laat de Opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd in de openbare ruimte of op de openbare weg achter.

51.	Van toepassing is de verwerkerovereenkomst zoals toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten als "Bijlage 5 Verwerkerovereenkomst" die voorafgaande aan de dynamische verificatie door beide partijen ondertekend dient te zijn.
52.	Wanneer er sprake is van een herdruk van items waar studenten op staan afgebeeld zal opdrachtnemer eerst contact opnemen met opdrachtgever om te verifiëren of de bestaande opmaak nog gebruikt kan worden.
53.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar maximaal in om alle vormen van cybercriminaliteit (bijv. ransomware) en datalekken te voorkomen op de systemen waarop gegevens van de Opdrachtgever staan. Indien iets dergelijks zich voordoen moet de opdrachtgever/eigenaar van de gegevens hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld worden.

Nr.	Specifieke eisen Huisstijldrukwerk
54.	Het aangeboden briefpapier dienen probleemloos te kunnen worden ingezet op alle gangbare printers (enkelzijdig en dubbelzijdig). Dit houdt in dat het papier primair (maar niet beperkt tot) geschikt moet zijn voor gebruik in alle aanwezige hoog-, midden- en laagvolume printers en copiers en tevens in overige standaard kantoormachines binnen in bedrijf zijnde locaties zonder storingen gebruikt moet kunnen worden. Onder standaardmachines wordt o.a. verstaan: laser-, inkjet- (kleuren)printers, afwerkings- en couverteerapparatuur, scanners, faxen, multifunctionals. Opdrachtnemer garandeert de runnability van de aangeboden papierkwaliteiten op alle gangbare kantoorapparatuur van de afnemers en kan dit op verzoek aantonen met een certificaat NEN 12281 of een vergelijkbaar document, uitgaande van een relatieve vochtigheid tussen de 27 en 40% van het papier.
55.	Het briefpapier moet een egaal extra wit oppervlak hebben voor productie van scherpe heldere contrastrijke afdrucken.
56.	De enveloppen beschikken over een dusdanige binnendruk dat de inhoud door de buitenzijde niet leesbaar is. Of een envelop hieraan voldoet zal worden beoordeeld door een beoordelingscommissie van minimaal drie personen door het invoeren van een brief. Als de inhoud leesbaar is voldoet de envelop niet.
57.	Het briefpapier, enveloppen en overige kantoorafdrukwerk items zijn een beproefd product en consistent in kwaliteit, ook in onderlinge verhouding.
58.	Het aangeboden briefpapier en de enveloppen zijn in te zetten voor één huisstijl-lijn en sluiten qua uitstraling en structuur op elkaar aan, niet alleen bij de eerste bestelling maar vooral ook gedurende de periode van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag geen wisselende papiersoorten en soorten enveloppen gebruiken (tenzij uitdrukkelijk goedgekeurd door de betreffende Opdrachtgever). Constantheid van kwaliteit is van groot belang.
59.	Elk gewenst aantal kan door de Opdrachtgevers worden afgenomen met de minimale aantallen die op het prijzenblad zijn ingevoerd.
60.	Spoedopdrachten dienen binnen 24 uur te worden geleverd na ontvangst goedgekeurde PDF. Opdrachtnemer is bereid en in staat in geval van uitzonderlijke situaties, zoals een ramp of ernstige calamiteit, drukwerkopdrachten direct uit te voeren (desgewenst in een weekend en feestdagen) en af te leveren op de door de Opdrachtgevers gewenste locatie(s). Opdrachten die op voorraad staan moeten op de volgende werkdag geleverd worden, mits voor 12:00 uur besteld. Als de voorraad een minimum af te spreken niveau bereikt ontvangt de opdrachtgever een signaal.
61.	Opdrachtnemer gebruikt voor verpakking van briefpapier en enveloppen dozen, geen folie of plastic en als dit wel nodig is zal opdrachtnemer die retour nemen en in een daarvoor passend recycle proces afvoeren.

Nr.	Specifieke eisen Visitekaartjes
62.	Opdrachtnemer dient voor de Opdrachtgevers ook visitekaartjes te kunnen leveren, die via een opmaakapplicatie/-module van de Opdrachtnemer moeten kunnen worden opgemaakt en besteld. Meerdere personen van de Opdrachtgevers krijgen toegang tot deze opmaakapplicatie/-module via de bestelportal waar via SSO ingelogd kan worden. Het bestelproces verloopt via de volgende browsers: Safari, Chrome, Microsoft Edge en Firefox. Het opmaakproces geschiedt binnen een door Opdrachtnemer beheerd platform. Opdrachtnemer biedt tevens een (binnen de bestelportal geïntegreerde) FTP-mogelijkheid (of minimaal vergelijkbaar protocol) om bestanden door de Opdrachtgevers veilig (HTTPS-verbinding) te verzenden. De besteller hoeft alleen maar tekst in te voeren, de opmaak gaat vervolgens automatisch en is als schermopmaak automatisch zichtbaar voor de besteller.
63.	Visitekaartjes worden binnen vijf werkdagen , vanaf moment van bestellen en akkoord in het bestelsysteem, geleverd. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behouden de Opdrachtgevers zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

Nr.	Specifieke eisen Promotieel drukwerk
64.	Indien door een besteller gevraagd geeft Opdrachtnemer, telefonisch of per e-mail advies over druktechniek, bedrukking, papiersoort, papierdikte en afwerking, het gebruik van digitaal of offset drukken, wanneer een bestelling niet optimaal wordt gedaan. Voor 'digitale' opdrachten (print) gelden maximaal de prijzen van het prijzenblad reprografische leveringen voor zover deze niet aflopend zijn. Levertijden worden in onderling overleg vastgesteld.
65.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien een Opdrachtgever de orderbevestiging bevestigt, de feitelijke opdrachtuitvoering daarna pas aanvangt.

Nr.	Specifieke eisen eenvoudige repro-opdrachten A4 en A3 en posters t/m A0
66.	De Opdrachtgevers vereisen van Opdrachtnemer dat deze in staat is om alle items van het tabblad Eenvoudige printopdrachten (inclusief kopiëren) te kunnen leveren. Al deze werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden conform de tarieven op het prijzen(tab)blad reprografische leveringen en dit programma van eisen.
67.	De uitvoering van opdrachten worden op de locatie van de Opdrachtnemer verzorgd en niet op locatie van de Opdrachtgevers.

68.	<p>Het is van groot belang dat de AO (administratieve organisatie) geheel juist is. De onderdelen van de opdrachten dienen 100% aan te sluiten bij het prijzenblad. Dit geldt voor zowel kleurenpagina's, zwart-wit pagina's, verschillende papersoorten, afwerking etc. BINNEN 1 bestelling. Een prijsopgave bestaat niet alleen uit een totaalprijs, maar een voor een besteller eenvoudig herleidbare prijsopbouw aan de hand van het ingediende prijzenblad.</p> <p>Blanco A4 pagina's (tenzij deze op A3, voor zover hier opdracht voor gegeven wordt) mogen NIET in rekening worden gebracht. Er mogen geen onderdelen aan een bestelling toegevoegd worden, zoals plastic voorzijde, schoonsnijden, printen op A3 als A4 gevraagd wordt (tenzij er plano A3 gevouwen naar A4 moet worden) of ander papersoorten dan gevraagd. Als er glad en sterk papier gevraagd wordt, levert Opdrachtnemer geen MC soorten.</p> <p>Tijdens fase 2 van de dynamische verificatie zal dit getoetst worden met een aantal praktijkopdrachten.</p>
69.	<p>De verantwoordelijkheid voor <u>alle</u> aangeboden stukken/ documenten ter reproductie berust vanaf het moment van overdragen – door de besteller aan de Opdrachtnemer – bij de Opdrachtnemer.</p> <p>Het kan in bepaalde situaties voorkomen dat een besteller aan de Opdrachtnemer vraagt om bepaalde aanpassingen in de documenten uit te voeren. Deze kunnen bestaan uit: samenvoegen van bestanden (zowel mergen als pagina's samenvoegen), paginanummers toevoegen, afbeeldingen verwijderen en toevoegen en pagina's bijsnijden. Deze handelingen vallen binnen de technische mogelijkheden van Adobe Acrobat professional uit de creative cloud of hoger, waarover Opdrachtnemer dient te beschikken.</p>
70.	<p>De Opdrachtnemer geeft de praktische adviezen over waar een document aan moet voldoen om goed door hem verwerkt te kunnen worden. Risico's van een verkeerde verwerking als gevolg van de op voordracht van de Opdrachtnemer gebruikte software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich er te allen tijde van te vergewissen dat zaken zoals de opmaak, kleuren en gebruik van afbeeldingen nog intact zijn na verzending door de besteller. Grafische eisen zoals het benaderen van Pantone (PMS) kleuren en afgestemde CMYK kleuren voor documenten die voortkomen uit Microsoft applicaties (Word/ Excel/ Power Point/ Visio) kunnen door bestellers niet gesteld worden.</p>
71.	<p>De besteller kan reproductiewerk zowel analoog (hardcopy/ originelen die gekopieerd moeten worden) als digitaal aanleveren en aanmelden. Hardcopy bestellingen worden op een centraal afhaalpunt per locatie van de Opdrachtgevers gehaald en gebracht. De besteller moet de opdracht kunnen aanmelden via de bestelportal van de Opdrachtnemer en de orderbon als PDF kunnen printen om toe te voegen aan de originelen. De Opdrachtnemer zal zorgdragen voor transportboxen (door Opdrachtnemer te bepalen hoeveelheid) voor het ophalen van hardcopy-originelen en leveren van gereed product. De Opdrachtnemer handelt proactief met betrekking tot de stapsgewijze transitie van analoog naar digitaal, en zal dit proces zo veel mogelijk ondersteunen.</p>
72.	<p>Opdrachtnemer maakt bij iedere type bestelling onderscheid in de berekening tussen full color en zwart-wit afdrucken per pagina binnen één bestand en/of kopieeropdracht en hanteert verschillende (juiste) tarieven zoals die worden aangeleverd op het prijzenblad.</p> <p>Opdrachtnemer controleert bij binnenkomst de originelen en stuurt de besteller een e-mail en/of via de bestelportal met de juiste kosten. Als de kosten boven een norm per bestelling (nog nader af te stemmen procuratie) uitkomen dient de opdracht VOORAF (voordat de productie gestart wordt) op basis van die kosten door de betreffende manager(s) goedgekeurd te worden.</p>
73.	<p>Alle specificaties die vermeld staan op het prijzenblad moet Opdrachtnemer als artikel minimaal kunnen leveren.</p>
74.	<p>Uitgangspunt bij spoedopdrachten is dat deze belangrijk zijn en uitzondering. Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om dergelijke opdrachten tussendoor te kunnen verwerken. Opdrachtnemer hanteert ook hierin het principe dat een dergelijke opdracht zo snel als mogelijk verwerkt dient te worden en kiest hiervoor de beste oplossing.</p>
75.	<p>De Opdrachtnemer zal alle uitgevoerde bestellingen zelf fysiek distribueren van en naar de opgegeven locatie.</p>
76.	<p>Opdrachtnemer verwerkt op alle werkdagen bestellingen en leveringen (maandag t/m vrijdag, uitgezonderd feestdagen of dagen dat de gebouwen van de Opdrachtgevers gesloten zijn), tenzij er sprake is van een ramp of ernstige calamiteit.</p>
77.	<p>De Opdrachtnemer verzorgt 1 haal-/ levermoment per werkdag op de locaties van de Opdrachtgevers als er een aanvraag is voor een scan/ kopie opdracht.</p> <p><u>Het haal-/ levermoment voor kopieeropdrachten:</u> vindt plaats op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgevers (afhankelijk wie wat besteld heeft) indien besteld vóór 12:00 uur dan levering de volgende dag vóór 13:00 uur aan de nader te bepalen locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient per opdrachtgever in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 220 haal/brengmomenten zijn.</p> <p><u>Het levermoment voor printopdrachten:</u> vindt op de hiervoor beschreven locatie van de Opdrachtgevers (afhankelijk wie wat besteld heeft) indien besteld vóór 15:00 uur dan levering de volgende dag vóór 12:00 uur op de nader te bepalen locatie. Er worden, ongeacht de grootte van de bestelling, door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer dient in haar prijsberekeningen ervan uit te gaan dat er jaarlijks 220 haal/brengmomenten zijn.</p>

78.	<p>Voor digitaal aangeleverde bestellingen geldt de overeengekomen levertijd en voor analoog aangeleverde bestellingen 1 werkdag later. Opdrachtnemer spreekt de volgende servicelevels af met betrekking tot de levertijden van de verschillende opdrachtsoorten aangeleverd:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Losbladige zwart/wit reproductie of nabewerking met online nieten (1 of 2 nietjes): <ul style="list-style-type: none"> 0 – 5.000 afdrukken* <i>eerst volgende koeriersrit</i> 5.000 – 7.500 afdrukken <i>uiterlijk in de 2^e rit</i> Boven 7.500 afdrukken <i>in overleg</i> 2. Zwart/wit reproductie met andere nabewerking, zoals ingebonden met bindrug, bindspiraal, handmatig lijmen, dan wel opdrachten met vouwen/nieten, vergaren, ordenen, snijden, stansen, inschieten van tussenvellen, e.d.: <ul style="list-style-type: none"> 0 – 5.000 afdrukken <i>eerst volgende koeriersrit</i> 5.000 – 7.500 afdrukken <i>uiterlijk in de 2^e rit</i> Boven 7.500 afdrukken <i>in overleg</i> 3. Full color reproductie (zonder specifieke kleurinstellingen): <ul style="list-style-type: none"> 0 – 500 afdrukken <i>eerst volgende koeriersrit</i> 500 – 5.000 afdrukken <i>uiterlijk in de 2^e rit</i> Boven 5.000 afdrukken <i>in overleg</i> <p>(*) Onder afdrukken wordt verstaan het aantal originelen vermenigvuldigd met het gewenste aantal te kopiëren/printen exemplaren. Bijvoorbeeld 10 originelen die elk 100x gekopieerd moeten worden, is een oplage van 1.000 afdrukken.</p>
79.	<p>De opdrachten moeten binnen de door de Opdrachtgever aangegeven levertijd gereed zijn. Het servicelevel kan gedurende de raamovereenkomst enigszins, maar uitsluitend na akkoord van de Opdrachtgevers, aangepast worden. Indien niet binnen de gestelde levertijd geleverd kan worden, behouden de Opdrachtgevers zich het recht voor het gevraagde bij een andere organisatie aan te schaffen, waarbij eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.</p>
80.	<p>De voorbereiding- en nabewerkingsmogelijkheden zijn minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in-line nieten (hechten); - vouwen/nieten (A3- A4, A4- en A5-boekjes); - vouwen; - linnen bindstrip; - perforeren (2-, 4- of 23 gaats); - snijden; - lamineren; - sorteren (ordenen); - wire-o-binding; - spiraliseren plastic; - stansen; - posters op foam plakken. <p>Opdrachtnemer dient dit minimaal te kunnen bieden.</p>
81.	<p>Afdrukken met minimaal 256 grijsstinten moet mogelijk zijn.</p>
82.	<p>Afdrukresolutie in zowel full color als zwart-wit laserkwaliteit met minimaal 600x600 dpi. Inkjet voor afdrukken tot en met A3 is expliciet NIET toegestaan.</p>
83.	<p>Afdrukken van A6 tot en met A0 formaat dient mogelijk te zijn</p>
84.	<p>Mogelijkheid in zwart/wit of in full color binnen 1 opdracht (laserkwaliteit).</p>
85.	<p>Verwerking van 75 gr/m2 tot en met 300 gr/m2 papier dient mogelijk te zijn.</p>
86.	<p>De afdrukken mogen een maximale tolerantie hebben van 1,0 mm, naar links en naar rechts, ongeacht papiersoort, bij dubbelzijdig printen maximaal 2,0 mm.</p>
87.	<p>Er mag geen sprake zijn van een diagonale tolerantie waardoor 'scheefprinten' ontstaat, met een maximale tolerantie van 0,5 mm gemeten enkelzijdig van links naar rechts, ongeacht de papiersoort en gramgewicht, enkel- of dubbelzijdig.</p>
88.	<p>Streepvorming (in welke vorm dan ook), ongewenste vlekken en witte vlekken in afdrukken zijn niet toegestaan. Afdrukken moeten inhoudelijk identiek zijn aan de inhoud van een aangeleverd bestand, of identiek aan het origineel (hardcopy). Afdrukken van bestanden dient op 100% te worden uitgeprint, tenzij anders aangegeven.</p>
89.	<p>De levering dient van goede kwaliteit te zijn. De standaard die door de Opdrachtgevers wordt gehanteerd is dat de kopieën van dezelfde kwaliteit dienen te zijn als het origineel. Lichte kleur- en maatverschillen zijn in veel gevallen niet te vermijden. Lichte tinten (de kleuren van Microsoft applicaties) dienen altijd (bij print en kopie) zichtbaar te blijven. Ofwel, als een docent zelf onderwijsmateriaal maakt moeten lichte tinten zichtbaar blijven. Een voorbeeld voor Aardrijkskunde is lichtblauw (laag water), licht geel (zandpad) en licht groen (laag loof).</p>

90.	Indien Opdrachtnemer bij het maken van een proefdruk een afwijking constateert, dient Opdrachtnemer dit onverwijld aan de besteller mee te delen. In overleg met de besteller wordt bepaald of de afwijkingen al dan niet geaccepteerd worden. Afwijkingen zoals scheef kopiëren en verschillen in afbeeldingen in één productie worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer houdt bij hoeveel misdrukken er worden gemaakt. Deze misdrukken worden niet aan de besteller doorberekend. Ook indien het inbinden niet naar behoren is geschied, dient dit op kosten van Opdrachtnemer te worden hersteld. De Opdrachtnemer kan een alternatieve wijze aandragen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren. In overleg met de besteller van de Opdrachtgevers wordt deze methode wel of niet geaccepteerd. De besteller zal letten op de mate waarin kwaliteit kan worden gewaarborgd en de mate van risico dat aan de methode tot vaststellen van de kwaliteit is verbonden, waarbij de kwaliteitsnorm van de besteller leidend is.
91.	Opdrachtnemer draagt zorg, na overleg en goedkeuring met de besteller, voor het uitvoeren van "Image Make Ready" handelingen van opdrachten (rechtzetten, ontspikkelen, kantlijnen verschuiven (eventuele zichtbare boorgaten en zwarte randen verwijderen), paginanummering toevoegen, vlekken verwijderen, bladspiegel aanpassen) Tevens worden kleine aanpassingen in de aangeboden documenten, zoals bijvoorbeeld kantlijn verschuiving, digitaal knippen en plakken, schoonmaken van pagina's, invoegen van afbeeldingen en logo's, samenvoegen van analoge en digitale documenten en dergelijke worden door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Opmaakwerkzaamheden, waarbij ontwerpen en vormgeving de belangrijkste elementen zijn, vallen hier expliciet niet onder.
92.	Scans (kopieën) zijn schoon, eventuele randen en vlekken worden weggewerkt. Scans zijn recht en duidelijk leesbaar, zonder dat zaken dichtlopen of wegvallen.

Nr.	Specifieke eisen toetspapier
93.	Het te leveren toetspapier voldoet geheel aan de specificaties uit het prijzenblad, tabblad "toetspapier".
94.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen 24 respectievelijk 48 uur kan worden geleverd, dient een minstens gelijkwaardig product – dan wel een product van een hogere kwaliteit te worden aangeboden, zonder dat dit prijsconsequenties heeft.
95.	Het toetspapier is goed beschrijfbaar, minimaal met bal-/vulpen en/of potlood.
96.	Opdrachtnemer biedt voor het toetspapier uitsluitend offset kwaliteit.
97.	Bij aanlevering dient het toetspapier in neutrale dozen verpakt te zijn.
98.	Opdrachtnemer neemt na gunning de voorraad(en) van de oude leverancier(s) over.

Nr.	Security Protocol
Eisen Security Protocol EXAMEN opdrachten (examens) van toepassing op alle strikt vertrouwelijke documenten van de Opdrachtgevers waar dit kenmerk door de besteller aan gegeven wordt. Bij alle type bestellingen moet deze mogelijkheid geboden worden zodra het kenmerk EXAMEN toegekend wordt.	
99.	In overleg met de Opdrachtgevers worden er periodiek maximaal 2 medewerkers per Opdrachtnemer gekoppeld aan EXAMEN opdrachten, geen enkele andere medewerker mag deze opdrachten uitvoeren, tenzij expliciet per opdrachtgever opnieuw schriftelijk overeengekomen. Dit mogen geen externen of tijdelijke inhuurkrachten zijn. Het aantal examens zal vermoedelijk door meer digitalisering de komende jaren afnemen. De standaard levertijd bedraagt maximaal 3 werkdagen en voor spoedopdrachten maximaal de eerstvolgende koeriersrit (levering eerstvolgende werkdag na datum bestelling).
100.	Alle computers van de Opdrachtnemer waarop de vertrouwelijke documenten staan, of worden verwerkt, zijn altijd beveiligd met een persoonlijk wachtwoord. Deze computers worden NOOIT onbeheerd (zonder vergrendeling) achtergelaten. De beeldschermen van deze computers staan zo opgesteld dat men van buiten de ruimte (door de ramen met bijvoorbeeld een telelens) niet mee kan lezen of opnames (foto/film) kan maken.
101.	De ruimte waar EXAMEN opdrachten worden verwerkt is gedurende de verwerking afgesloten voor niet-geautoriseerde medewerkers en derden.
102.	Alle opdrachten gaan via de bestelportal. Hardcopy examens bestaan vaak uit een setje van meerdere producten/documenten in 1 enveloppe om vervolgens meerdere sets te reproduceren.
103.	Bestellingen via een bestel applicatie: Er dient een separate button te komen voor EXAMEN opdrachten. Niet bevoegd personeel en derden mogen GEEN toegang krijgen tot deze bestelmogelijkheid dan wel button. Enkel de Contractmanager en aangewezen medewerkers van het examenbureau mogen aan de Opdrachtgevers doorgeven wie er rechten krijgt tot de examenknop. Opdrachtnemer krijgt na gunning een lijst van geautoriseerde medewerkers.
104.	De bij Opdrachtnemer hiervoor geautoriseerde medewerkers verwijderen de bestanden zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 10 minuten of binnen 10 minuten na aanvang van de nieuwe werkdag - bij opdrachten die na werktijd zijn binnengekomen) uit de bestelapplicatie, zonder dat de ordergegevens verloren gaan.
105.	De productiemanager van de Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanwezigheid van een EXAMEN logboek waar alle producties en bijzonderheden in worden vastgelegd.

106.	<p>Fysieke originelen (hard copy) worden door de besteller in een volledig afgesloten envelop aangeleverd en uitsluitend de geautoriseerde medewerkers mogen deze envelop openen. Op de envelop zit aan beide zijden en in ieder geval op de sluitklep een duidelijk etiket waarop staat: EXAMEN.</p> <p>De samenstelling van de opdrachten voor examens verschillen per bureau en de eindproducten worden uitsluitend in gesloten enveloppen aangeleverd. Uitsluitend deze geautoriseerde medewerkers verwerken de originelen en verzegelen ze na verwerking in een nieuwe envelop voorzien van hun handtekening op de sluitklep. Als de aangeleverde envelop niet correct is afgesloten, of reeds geopend ontvangen wordt, dient de besteller hier DIRECT van op de hoogte te worden gesteld. De besteller bepaalt dan wat de vervolprocedure is. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt. Zodra de documenten gescand zijn worden de originelen weer in een nieuwe envelop verzegeld en in een afgesloten kast opgeslagen. NOOIT zal een medewerker de originelen ergens onbewaakt neerleggen. De nieuwe verzegelde envelop gaat in een kast waar alleen de geautoriseerde medewerkers sleutelhouder van zijn. Betrokken medewerkers leggen per EXAMEN opdracht bovengenoemde handelingen vast in een logboek, voorzien van naam, tijdstip en eventuele bijzonderheden.</p>
107.	Mocht per ongeluk de aanlevering (digitaal of fysiek) van vertrouwelijke documenten niet conform de afspraken zijn, dan moet de uitvoering van de opdracht direct worden stopgezet en de besteller hiervan op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaalt dan de vervolprocedure. In het logboek dient hiervan een aantekening te worden gemaakt.
108.	Aangeleverde documenten mogen NOOIT inhoudelijk worden aangepast.
109.	De daarvoor geautoriseerde ordervoorbereider van de Opdrachtnemer ziet er nadrukkelijk op toe dat de bestelgegevens volledig en duidelijk zijn. Daarnaast dient erop te worden toegezien dat het duidelijk is welke pagina's enkelzijdig en welke dubbelzijdig afgedrukt dienen te worden en op welk papierformaat onder vermelding van oplage en afleverdatum. De ordervoorbereider of repromedewerker controleert expliciet of de opdracht volledig is uitgevoerd, er mogen NOOIT pagina's ontbreken. In het logboek dient beschreven te worden dat deze controle heeft plaatsgevonden, door wie en op welk tijdstip.
110.	De computer en/of printer van de Opdrachtnemer waarop deze printerwachtrij staat dient uitsluitend toegankelijk te zijn voor de geautoriseerde medewerkers en is afgesloten met een persoonlijk/uniek wachtwoord.
111.	Indien de documenten digitaal aangeleverd worden dienen deze in een beveiligde printerwachtrij op de printer van de Opdrachtnemer (of printapplicatie) terecht te komen, waar alleen de geautoriseerde repromedewerkers van de Opdrachtnemer toegang tot hebben.
112.	Voordat een EXAMEN opdracht de productieruimte in komt dient de ruimte voor derden (ongeacht wie) geheel te worden afgesloten.
113.	Indien de documenten fysiek aangeleverd worden bij de Opdrachtnemer, worden deze beveiligd vervoerd en bewaakt na aflevering.
114.	De documenten mogen NOOIT ergens anders geproduceerd worden dan de overeengekomen ruimte, tenzij dit per bestelling EXPLICIET met een e-mail bevestiging is toegestaan.
115.	Beeldschermen en afdrucken van de Opdrachtnemer kunnen NOOIT vanaf een andere ruimte zodanig zichtbaar zijn dat de inhoud bekeken of vastgelegd kan worden.
116.	Tijdens de productie (afdrucken) van de EXAMEN opdrachten mag de geautoriseerde medewerker nooit de printer/ en dan de voor derden afgesloten productieruimte verlaten. Mocht dit om veiligheidsredenen of een andere dringende reden toch moeten plaatsvinden dan dient dit in het logboek te worden beschreven en de besteller dient hiervan tenminste per e-mail op de hoogte worden gesteld. De besteller bepaalt dan wat de vervolprocedure is.
117.	Tijdens het afdrucken van EXAMEN opdrachten mogen tussendoor GEEN andere printopdrachten verwerkt worden, de productie garandeert dat er geen opdrachten door elkaar gaan lopen.
118.	De productieprinter van de Opdrachtnemer mag gedurende de EXAMEN productie NIET toegankelijk zijn voor anderen dan de geautoriseerde medewerkers.
119.	<p>Als de printer van de Opdrachtnemer in storing valt en er een derde (engineer) moet komen om de storing te verhelpen dient nadrukkelijk de volgende procedure in acht te worden genomen:</p> <p>De gehele printopdracht dient (indien mogelijk) gedeletet te worden. Afdrucken die in de machine zitten moeten eruit gehaald worden (mits dit mogelijk is). De afgedrukte documenten moeten uit het zicht, in een afgesloten kast, opgeborgen worden. De engineer heeft een geheimhoudingsverklaring getekend voordat deze de ruimte betreedt. Als er een engineer komt mag deze nimmer alleen bij de printer blijven. Van de storing wordt een volledige beschrijving van de uitgevoerde handelingen in het logboek vastgelegd. De engineer mag NOOIT afdrucken meenemen. Als de engineer een device moet koppelen aan de printer moet er op worden toegezien dat er geen bestanden overgezet worden op de device.</p>
120.	<p>Verkeerd of onjuist afgedrukte EXAMEN documenten dienen direct (uiterlijk binnen 15 minuten) te worden versnipperd in de productieruimte zelf. Voordat deze versnipperd worden is er in het logboek beschreven wat er niet goed ging en hoeveel afdrucken er verloren zijn gegaan.</p> <p>Als de besteller dit vereist wordt al het productieafval behorende bij een EXAMEN bestelling naar de besteller geretourneerd.</p>
121.	De opdrachten dienen direct van of uit de printer gehaald te worden als deze volledig afgedrukt zijn
122.	De bestanden in de printers dienen direct na uitvoering van de opdracht gewiped te worden en als dit niet mogelijk is gedeletet te worden.
123.	De EXAMEN documenten mogen nooit onbewaakt achtergelaten worden, bijvoorbeeld op een tafel gelegd alvorens afgewerkt te worden (waarbij de repromedewerker wel eens wegloopt).

124.	Voor afwerkingsmachines van de Opdrachtnemer dan wel afwerkingsruimte(s) gelden exact dezelfde voorschriften als voor de printruimte. EXAMEN documenten mogen nooit door een derde worden ingebonden of afgewerkt te worden. Indien de productieruimte voor afwerking eigen medewerkers heeft, dienen deze altijd VOORAF door de Opdrachtgevers hiervoor geautoriseerd te worden.
125.	De EXAMEN opdrachten dienen als volgt te worden verpakt: De documenten worden gesealed, of in een dichte doos verpakt en voorzien van security tape. Er dient nadrukkelijk op toegekeken te worden dat na verpakking er GEEN teksten/ afbeeldingen zichtbaar zijn. De verpakking dient gesloten te worden en iedere verpakking dient voorzien te worden (op de eventuele sluiting) van een duidelijke sticker EXAMEN het ordernummer en de naam van de besteller
126.	Gereed product dient direct in een afgesloten kast en/of kist (zie eerder) te worden opgeborgen.
127.	De EXAMEN FASE is pas voorbij als de documenten veilig (zie hiervoor) opgeslagen zijn. In het logboek moet vervolgens worden vastgelegd wie er gedurende de EXAMEN FASE de ruimtes hebben betreden.
128.	De ruimte waar de opdrachten geproduceerd en opgeslagen worden zijn voorzien van een gecertificeerd inbraak alarmsysteem. Bij onregelmatigheden, vermissing, sporen van braak of het vermoeden hiervan dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
129.	Indien de documenten in een kast/kluis worden bewaard, dient er een registratie bijgehouden te worden wie de kast/kluis geopend heeft.
130.	Bij aflevering op een centraal punt per Opdrachtgever dient de ontvanger op de hoogte te worden gesteld dat het een EXAMEN aflevering betreft. De ontvanger moet een afleverformulier tekenen waarop de naam, functie en het tijdstip beschreven worden. Deze informatie dient in het logboek te worden opgenomen. Tevens dient beschreven te worden dat de verpakking ongeopend en onbeschadigd is. Eventuele afwijkingen dienen beschreven te worden. Als de verpakking open is dient de besteller hier direct van op de hoogte te worden gesteld.
131.	Het transport mag UITSLUITEND in eigen beheer (dus niet met een externe vervoerder), in een volledig afgesloten voertuig, worden uitgevoerd. De chauffeur dient op de hoogte te worden gesteld dat het een EXAMEN levering betreft en dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om deze aflevering veilig en tijdig bij de JUISTE persoon te bezorgen. Mocht de chauffeur het vermoeden hebben dat er onvolkomenheden zijn dient deze chauffeur dit direct te melden. De besteller dient hier direct van op de hoogte te worden gesteld, en in het logboek te worden beschreven.
132.	De besteller draagt zelf zorg voor een correcte vernietiging van documenten die daarvoor in aanmerking komen.
133.	De verzegelde verpakkingen mogen UITSLUITEND worden geopend wanneer de besteller zelf dit nodig en verantwoord acht.
134.	Alle bij de EXAMEN productie en transport betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Een kopie hiervan dient in het logboek aanwezig te zijn.
135.	Bij afwezigheid van medewerkers mogen uitsluitend nieuwe medewerkers aangewezen worden voor de uitvoering van een EXAMEN opdracht, nadat de besteller of Opdrachtgevers hiervoor een expliciete toestemming heeft gegeven.